

## INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya Timur yang beralamat di Jalan Menur no 31C Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan di UPTSA Kota Surabaya yang merupakan lembaga layanan publik yang dibentuk oleh pemerintah Kota Surabaya untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara cepat, mudah dan transparan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling karena penelitian ini hendak menggali informasi secara mendalam dari orang yang sangat mengetahui fokus penelitian. Informan dari penelitian ini adalah petugas UPTSA yang berwenang dalam memberikan informasi yang dibutuhkan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan kinerja UPTSA telah sesuai dengan indikator yang telah disebutkan dalam PERMENPAN No 001 tahun 2015 tentang pedoman evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan publik yang telah dilakukan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku, maklumat pelayanan yang di rumuskan dan dilaksanakan dengan baik, survey kepuasan masyarakat yang dilakukan secara periodik yaitu dalam jangka waktu 6 bulan sekali, pengelolaan pengaduan dibentuk dan dilaksanakan dengan baik namun perlu adanya perbaikan serta penambahan petugas pengelolaan pengaduan, dan sistem Informasi Pelayanan Publik yang telah dibuat berdasarkan undang-undang namun belum di implementasikan dengan baik sehingga perlu upaya untuk menerapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kata Kunci : Evaluasi, Kinerja, penyelenggara pelayanan Publik

## ABSTRACT

This research is meant to evaluate the performance of public service management on Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya Timur which is located on Jalan Menur no 31C Surabaya. This research is conducted at UPTSA Kota Surabaya which is a public service institution which is formed by local government of Surabaya to provide fast, easy, and transparent services to public.

This research uses qualitative descriptive research. The determination of informant technique is done by using purposive sampling since this research is intended to seek for in depth information from the people who know a lot about the focus of this research. The informant of this research is the UPTSA officers who have authorities in giving the required information.

The result of this research shows that the performance of UPTSA is in accordance with the indicators which have been stated in the PERMENPAN No 001 of 2015 about the evaluation guideline of public service management which includes the standard of public service which has been carried out in accordance with the prevailing regulations, the service announcement which has been formulated and has been carried out properly, community satisfaction survey has been conducted periodically in every 6 months, the complaint management is established and carried out properly but it requires improvement and additional of complaint management officer, and public services information system which has been made based on the law but it has not been implemented properly so efforts are required in order to implement it in accordance with the prevailing regulations

**Keywords:** evaluation, performance, public service management.